



TECNOLOGIA E CIDADANIA: A AP À DISTÂNCIA DE UM CLIQUE



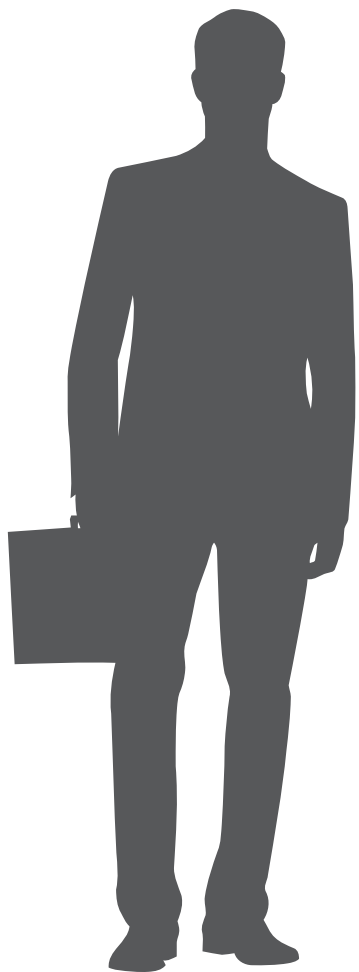
# SUMÁRIO

## ESTRATÉGIA (GOVERNO > AT)

1 – COMO ESTAMOS A FACILITAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS E ADUANEIRAS (DECLARATIVAS E DE PAGAMENTO) AOS CONTRIBUINTES E OPERADORES ECONÓMICOS?

2 – COMO ESTAMOS A POTENCIAR OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO E APOIO AO CONTRIBUINTE?

3 – O QUE ESTAMOS A FAZER PARA AUMENTAR O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS E AGENTES ECONÓMICOS?



## **ESTRATÉGIA (GOVERNO > AT)**

**MELHORAR O SERVIÇO PRESTADO AOS CONTRIBUINTES E OPERADORES ECONÓMICOS, FACILITANDO O CUMPRIMENTO VOLUNTÁRIO**

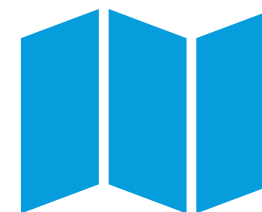
ESTRATÉGIA, ESTRUTURA, CULTURA E CLIMA  
MISSÃO, VISÃO, VALORES, FILOSOFIA DE GESTÃO E IMAGEM EXTERNA  
CONSTRUÍDA > SÍMBOLOS QUE INFLUENCIAM O DESENVOLVIMENTO  
DA IDENTIDADE ORGANIZACIONAL  
IMPORTÂNCIA DAS CARACTERÍSTICAS PESSOAIS DOS TRABALHADORES

**OBJETIVO: SERMOS CAPAZES DE GERAR MAIS VALOR PARA A SOCIEDADE**



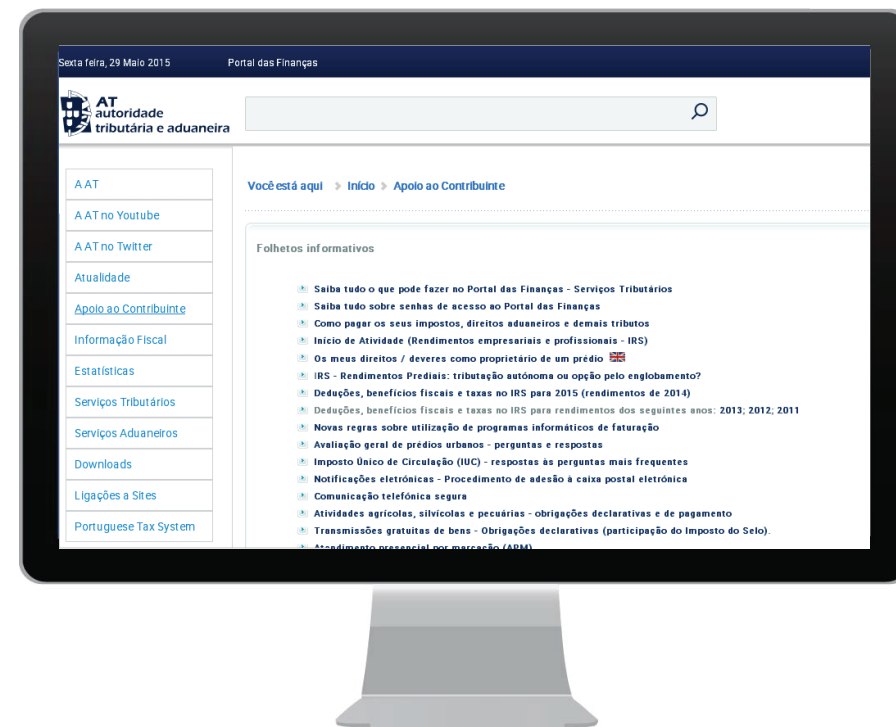
# 1 COMO ESTAMOS A FACILITAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS E ADUANEIRAS (DECLARATIVAS E DE PAGAMENTO) AOS CONTRIBUÍNTES E OPERADORES ECONÓMICOS?

- Pré-preenchimento das declarações  
Dados dos sistemas e-fatura, fatura-recibo, rendas, de obrigações acessórias e da recolha sistemática de declarações
- Envio de mensagens de correio eletrónico de apoio ao cumprimento voluntário (2014: 76,5 milhões)
- Atividades de compliance  
Protocolos com ordens profissionais, workshops, newsletter (AT em contacto), contacto telefónico, desdobrável
- Incremento de alertas aquando do cumprimento das obrigações declarativas através do Portal das Finanças



# 1 COMO ESTAMOS A FACILITAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS E ADUANEIRAS (DECLARATIVAS E DE PAGAMENTO) AOS CONTRIBUÍNTES E OPERADORES ECONÓMICOS?

- Atendimento digital assistido + mediador de atendimento digital > promoção da literacia digital dos cidadãos
- Recibo verde eletrónico (fatura-recibo) e recibo de renda eletrónico
- (22) Folhetos eletrónicos interativos (alguns também em inglês e francês)
- Desdobráveis em papel (início de atividade + IRS + guia para viajantes)
- Respostas a perguntas frequentes
- Manuais, modelos e formulários
- Calendário fiscal para todo o ano (obrigações declarativas e de pagamento)



# 1 COMO ESTAMOS A FACILITAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS E ADUANEIRAS (DECLARATIVAS E DE PAGAMENTO) AOS CONTRIBUINTES E OPERADORES ECONÓMICOS?

→ Códigos Tributários e Aduaneiros em:

- html
- pdf
- e-book



→ Informações vinculativas, ofícios-circulados, convenções para evitar a dupla tributação, legislação



→ A AT no YouTube (10 filmes)

→ A AT no Twitter (+ 7300 seguidores / + 720 tweets)

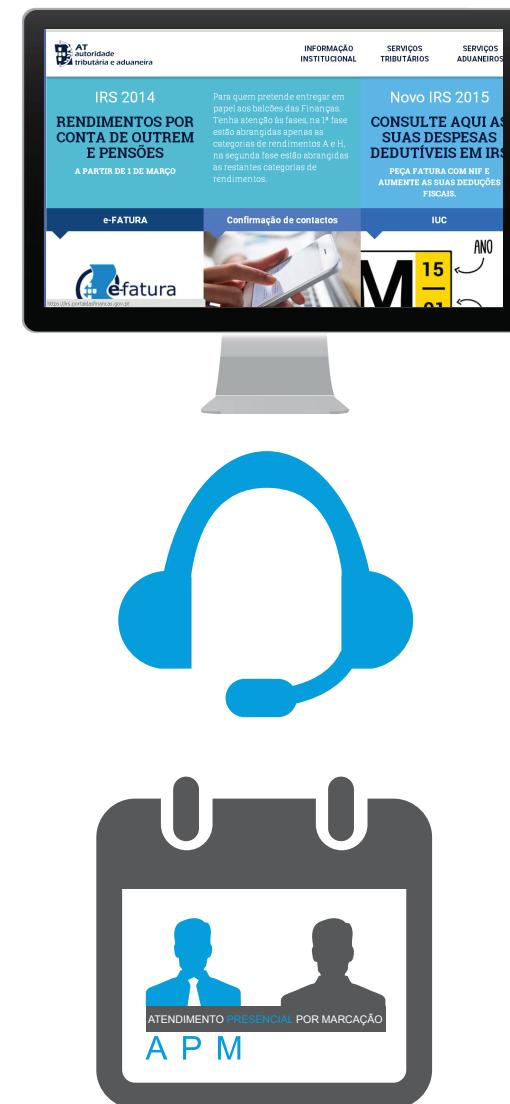
→ A AT no Facebook (em avaliação)



# 2

## COMO ESTAMOS A POTENCIAR OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO E APOIO AO CONTRIBUINTE?

- Reestruturar o Portal das Finanças recorrendo a tecnologias inovadoras tornando-o mais simples, intuitivo e personalizado
- Quase ½ milhar de serviços gratuitos disponibilizados no Portal das Finanças (certidões, comprovativos, documentos de cobrança, cadernetas prediais, etc.)
- *Portuguese Tax System*
- Centro de atendimento telefónico com autenticação segura (2014 – Chamadas recebidas: 1,75 milhões Chamadas atendidas: 1,54 milhões Taxa de eficiência: 88%)
- Atendimento presencial (2014 - N.º de atendimentos só nos serviços com SGA: 11,94 milhões)  
O atendimento pode ser previamente marcado através do CAT



# 2

## COMO ESTAMOS A POTENCIAR OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO E APOIO AO CONTRIBUINTE?

- Serviço e-balcão (e-mail integrado com ferramenta CRM) – Até abril: 199.000 mensagens recebidas – 177.000 respondidas (89%)
- Contacto telefónico (*outbound*) dirigido a contribuintes que iniciaram a atividade na categoria B (médicos e advogados)
- Notificações eletrónicas (2014: 10,8 milhões) – Aderentes: 1.134.167 (439.761 sem obrigação de o fazer)
- Sorteio “Fatura da Sorte” – disponível app para smartphones, sistema IOS (iphone e ipad) e para o sistema Android que faculta em tempo real o acesso aos cupões do sorteio
- Interoperabilidade com outros serviços da Administração Pública v.g. Ministério da Saúde (isenção do pagamento de taxas moderadoras), Câmaras Municipais (envio de plantas de arquitetura), IRN (domicílio fiscal vs cartão cidadão + registo de propriedade de veículos) e IMT (matrículas de veículos).





# 3

## O QUE ESTAMOS A FAZER PARA AUMENTAR O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS E AGENTES ECONÓMICOS?

- Diminuição dos custos de contexto:
  - Dispensa de entrega de declarações de IRS 2015 (**€8.500 categorias A e H**)
  - Dispensa de emissão do recibo de renda eletrónico (**> 65 anos / rendas mensais < €69,87**)
  - Serviços online mais baratos face ao cobrado no atendimento presencial
- Resposta mais célere a pedidos
- Realização de ações de comunicação junto dos contribuintes e operadores económicos
- Promover o exercício da cidadania fiscal em cooperação com outros órgãos competentes do Estado



# 3

## O QUE ESTAMOS A FAZER PARA AUMENTAR O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS E AGENTES ECONÓMICOS?

- Publicação códigos de compromisso para fortalecer uma cultura de confiança e colaboração com os contribuintes (v.g. código de boas práticas tributárias):
  - Transparência, boa fé e cooperação com a AT na prática fiscal empresarial
  - Transparência e segurança jurídica na aplicação e interpretação das normas por parte da AT
  - Redução de litigiosidade e prevenção de conflitos
- Inquéritos de avaliação do atendimento:
  - Presencial
  - Portal das Finanças





MUITO OBRIGADO



dscac@at.gov.pt

Fernando.Lopes.Carvalho@at.gov.pt